Enquête sur les communications

À l'écoute des Canadiens

Automne 2000

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 13 décembre 2000

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec la Direction générale de la recherche et de l'analyse, au (613) 992-8545

N° de catalogue : PF4-7/2000

ISBN : 0-662-65389-0

Table des matières

Introduction	*5*
L'enquête	*6*
Sommaire	*7*
Enjeux	*8*
Performance	*12*
Communications	*18*
Communications électroniques : la nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens	*28*
Accroissement de l'utilisation d'Internet	*29*
Sites Web du gouvernement du Canada	*32*
Profil des utilisateurs d'Internet	*38*
Obstacles à l'utilisation de l'Internet	*42*
Cinq segments d'opinion	*46*
Pour relever les défis	*52*
Priorités selon la fréquence d'utilisation de l'Internet	*54*
Fréquence des contacts avec le gouvernement	*58*
Évaluation globale des services	*68*
Facteurs ayant un impact sur l'évaluation des services	*74*
Conclusions	*75*

Introduction

- Les recherches sur l'opinion publique entreprises par le Bureau d'information du Canada (BIC) s'inscrivent dans son mandat d'appui au Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales et d'amélioration des communications entre le gouvernement du Canada et les citoyens.
- Dans le cadre de ce projet de recherche, on continue à recueillir le point de vue des Canadiens et des Canadiennes sur les priorités en matière de politiques publiques, et leur évaluation des services qu'ils reçoivent du gouvernement en réponse à ces priorités.
- Ces recherches appuient également les initiatives de services du gouvernement en indiquant comment les Canadiens et Canadiennes accèdent actuellement à ces services, auprès de quelles sources ils vont chercher de l'information, et quel est leur niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par le gouvernement.
- L'enquête de l'automne 2000 met également l'accent sur l'impact des communications électroniques dans le contexte de la relation entre le gouvernement et les citoyens. Cette recherche appui le BIC dans sa contribution à l'initiative Gouvernement en direct, qui vise à faire du gouvernement du Canada le gouvernement le mieux branché au monde, d'ici 2004, et qui fournira aux Canadiens et aux Canadiennes l'accès électronique à l'information et aux services qu'il offre.
- Les recherches, prises ensemble, ont pour objectif de donner au lecteur un aperçu global de l'impact croissant des communications électroniques sur la relation gouvernement–citoyen.
- Les résultats sont tirés de notre analyse de la plus récente enquête de suivi sur les communications gouvernementales, la septième de la série. Elle se fonde sur un sondage téléphonique réalisé par l'Ipsos-Reid Group et GPC Communications auprès de 4 700 adultes de toutes les régions du Canada, entre le 11 et le 25 septembre 2000.

L'enquête (vague VII)

- Échantillon total – 4 700
- Marge d'erreur pour l'ensemble du Canada : 1,5 % (19 fois sur 20)
- Suréchantillonnage en Nouvelle-Écosse, Manitoba, Saskatchewan. Î.-P.-É., Terre-Neuve et Nouveau-Brunswick

	% de la population canadienne	Représentation proportionnelle	Nombre d'entrevues	Marge d'erreur	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
C.-B.	12,1	613	450	4,7 %	
Alb.	9,3	423	350	5,3 %	
Sask.	3,6	164	320	5,6 %	156
Man.	4,1	166	320	5,6 %	154
Ont.	37,8	1 773	1 260	2,8 %	
Qué.	25,3	1 180	1 000	3,2 %	
N.-B.	2,6	153	400	5 %	247
N.-É.	3,0	153	400	5 %	247
Î.-P.-É.	0,4	37	100	10 %	63
T.-N.	1,8	39	100	10 %	61
(Atl.)	(7,8)	(382)	(1 000)	(3,2 %)	

Les questions sociales continuent à être la grande priorité des citoyens, surtout en raison des inquiétudes liées aux soins de santé. Les dossiers économiques, par contre, ne constituent la priorité numéro un que d'une minorité de Canadiens et de Canadiennes.

La gestion de l'économie demeure néanmoins l'une des grandes forces en communication du gouvernement fédéral, qui a encore reçu une bonne évaluation dans ce dossier, comme dans ceux de l'environnement et du chômage. À l'inverse, il a été jugé moins favorablement dans le cas des soins de santé, de l'éducation et de la gestion rentable de ses opérations. Ces trois dossiers représentent ses plus importants défis de communication.

La plupart des Canadiens et Canadiennes préfèrent obtenir des renseignements du gouvernement fédéral par l'entremise de la télévision, du publipostage ou des journaux, mais un nombre grandissant aimeraient les recevoir par l'Internet. Les soins de santé, les impôts et l'environnement sont les dossiers pour lesquels ils souhaitent le plus obtenir de l'information.

Environ la moitié des citoyens ont communiqué avec le gouvernement pour obtenir de l'aide ou des renseignements durant les trois mois précédant le sondage. La plupart des contacts ont été faits par téléphone, et la majorité des gens disent connaître le 1 800 O-Canada. Au cours des deux dernières années, le taux de satisfaction à l'égard des services gouvernementaux a augmenté. Même si la majorité des citoyens ont été satisfaits des services reçus en personne, par téléphone ou par la poste, ce sont les gens qui ont communiqué avec le gouvernement par Internet qui ont exprimé le taux de satisfaction le plus élevé.

L'accroissement de l'utilisation d'Internet a été rapide, quoique inégal parmi les divers segments de la population. L'accès au Web est beaucoup plus répandu chez les jeunes adultes et les Canadiens et Canadiennes possédant un revenu élevé et ayant fait des études universitaires, et beaucoup moins chez les personnes âgées et les gens ayant un faible revenu et un niveau de scolarité peu élevé. Le manque de pertinence du Web, les difficultés anticipées et les inquiétudes liées à la sécurité sont quelques-uns des arguments invoqués par ceux qui ne sont pas branchés à l'Internet.

Près de la moitié des gens qui ont accès à l'Internet ont récemment visité un site du gouvernement fédéral. Ces sites sont très bien cotés notamment au chapitre de leur utilité, de leur pertinence, de la fiabilité des renseignements qu'on y trouve et de leur facilité d'accès.

Selon des études réalisées par les ministères fédéraux au sujet des sites Web, les mesures suivantes pourraient rendre les sites gouvernementaux encore plus utiles : 1- faciliter au maximum l'accès aux sites et leur consultation; 2- permettre de trouver facilement les renseignements demandés en ajoutant des fonctions de recherche et des liens pertinents; 3- s'assurer que l'aspect visuel des sites est attrayant; 4- s'assurer que leur contenu est bien adapté au public cible.

Suivi des principales préoccupations
(question ouverte)

« En pensant aux problèmes auxquels fait face le Canada aujourd'hui, quel est celui sur lequel le gouvernement du Canada devrait se concentrer en priorité? »

Résultats pour l'automne 2000

Soins de santé	- 29 %
Éducation	- 10 %
Impôts	- 8 %
Dette	- 8 %
Économie	- 7 %
Emplois/chômage	- 5 %
Pauvreté/sans-abri	- 5 %
Environnement/pollution	- 3 %
Criminalité et violence	- 2 %
Unité canadienne	- 2 %
Services sociaux	- 2 %
Forces armées/forces militaires	- 1 %
Dollar canadien	- 1 %
Système juridique (p. ex., LJC)	- 1 %
Libre-échange	- 1 %
Prix du pétrole	- 1 %
Jeunes (p. ex., pauvreté chez les enfants)	- 1 %

Résultats - questions sociales :

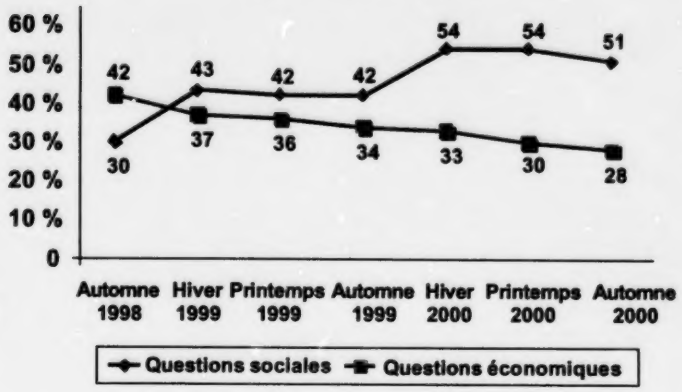
Soins de santé	- 29 %
Éducation	- 10 %
Pauvreté/sans-abri	- 5 %
Environnement/pollution	- 3 %
Criminalité et violence	- 2 %
Services sociaux	- 2 %

Résultats - questions économiques :

Impôts	- 8 %
Dette	- 8 %
Économie	- 7 %
Emplois/chômage	- 5 %

Suivi des principales préoccupations

(question ouverte)



- Depuis le début de 1999, les questions sociales ont remplacé la gestion de l'économie comme principale préoccupation des Canadiens et Canadiennes. Cela est dû principalement aux inquiétudes grandissantes à l'égard des soins de santé.
- La baisse du pourcentage des gens qui ont identifié les questions économiques comme principale priorité (de 42 % il y a deux ans à 28 % cet automne) s'explique en grande partie par un déclin des préoccupations liées au chômage.

Priorités (question fermée)

« Je vais vous lire une série de paires de priorités possibles et j'aimerais que vous me disiez laquelle devrait selon vous constituer la priorité absolue du gouvernement du Canada. »

	Atl %	Que %	Ont %	Man %	Sask %	Alb %	C.-B %	Canada
Soins de santé	76	74	70	69	65	63	70	71
Éducation	67	62	62	62	58	61	60	62
Gestion de l'économie	51	54	51	53	56	58	56	53
Gestion rentable	45	50	48	51	55	58	57	51
Criminalité et justice	41	55	46	45	48	55	48	49
Environnement	44	42	49	41	36	41	42	45
Chômage	52	53	42	41	41	37	43	45
Impôts	42	35	44	43	45	50	48	43
Unité canadienne	32	28	32	33	33	25	30	30
Revenu agricole	27	21	30	39	42	32	29	28
Représentation du Canada dans le monde	15	18	16	12	12	15	12	16

Méthodologie : On a demandé aux répondants de dire lequel, parmi les deux dossiers suggérés, devrait constituer la priorité absolue pour le gouvernement du Canada. Cinq paires de priorités ont ainsi été évaluées. On a demandé aux gens, par exemple, si le gouvernement fédéral devrait mettre davantage l'accent sur les soins de santé ou sur l'imposition.

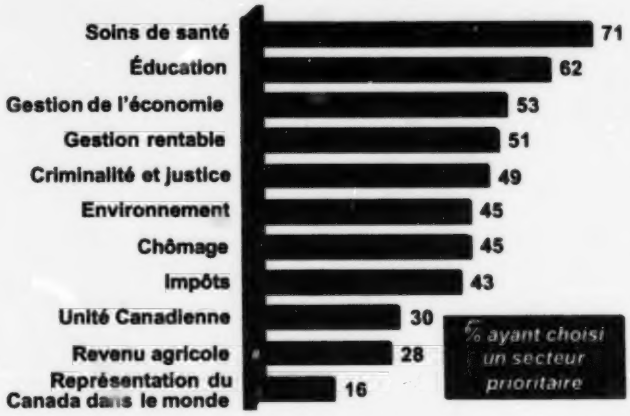
Lorsqu'on leur donnait le choix entre l'imposition et les soins de santé, 76 % des répondants choisissaient les soins de santé, comparativement à 23 % qui choisissaient l'imposition.

En moyenne, 71 % des gens ont privilégié les soins de santé aux autres dossiers.

L'intérêt de ce type de question est de demander aux répondants de faire des choix, de les forcer à établir un ordre de priorité, ce qui nous permet d'évaluer l'importance des dossiers les uns par rapport aux autres.

Enjeux prioritaires

(questions fermées)



- Lorsqu'on a demandé aux Canadiens et aux Canadiennes d'identifier les dossiers les plus importants, les questions sociales ont encore une fois été classées aux premiers rangs. Les soins de santé sont demeurés en première place, et ils revêtent une importance toute particulière dans les provinces de l'Atlantique. L'éducation, encore une priorité importante pour les Canadiens et Canadiennes, a suivi au deuxième rang.
- Les questions économiques constituent un deuxième palier de priorités. La gestion de l'économie a été placée au troisième rang par les Canadiens et Canadiennes. La façon dont le gouvernement administre ses programmes est aussi une préoccupation constante, 51 % des gens considérant la gestion rentable comme une priorité.
- La question de la criminalité et justice a obtenu un pourcentage sensiblement plus élevé que le chômage et l'environnement. Elle revêt une importance toute particulière au Québec.
- L'environnement s'est à nouveau classé parmi les priorités moyennes; 45 % des Canadiens et Canadiennes, mais 49 % des Ontariens et Ontariennes, ont dit qu'il s'agissait d'une priorité. La question du chômage a terminé ex-aequo avec l'environnement au sixième rang. Elle continue à être une plus grande priorité au Québec et dans les Maritimes qu'ailleurs au Canada.
- Le revenu agricole a été identifié comme une priorité par seulement 28 % des Canadiens et Canadiennes, mais il a obtenu un pourcentage beaucoup plus élevé au Manitoba et en Saskatchewan (voir page précédente).

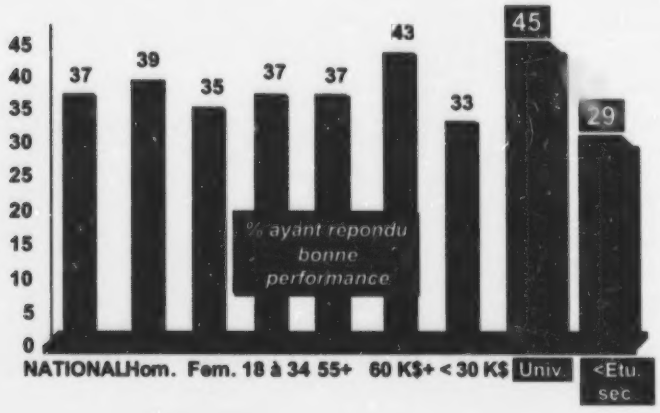
Évaluation de la performance globale

« Généralement, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4, le point milieu, ni bonne ni mauvaise. »

	Excellente (5-6-7)	Ni bonne ni mauvaise (4)	Affreuse (1-2-3)
SEXE			
Hommes	39	34	37
Femmes	35	28	36
GROUPE D'ÂGES			
18 à 34	37	29	32
35 à 54	37	32	30
55 et plus	37	34	29
REVENU			
Moins de 30 000 $	33	37	30
30 000 $ à 60 000 $	36	34	30
60 000 $ et plus	43	30	26
SCOLARITÉ			
Secondaire non terminé	29	37	34
Secondaire	35	35	30
Postsecondaire	35	35	30
Études universitaires	45	30	25
TOTAL	37	34	29

Évaluation de la performance globale

(par groupe démographique)



- Lors de l'enquête de septembre, 37 % des répondants ont évalué favorablement la performance du gouvernement fédéral. Bien que plusieurs sondages comportant d'autres mesures de performance aient été effectués depuis ce temps, il est important de souligner que dans cette enquête, les cotes attribuées à la performance du gouvernement varient énormément en fonction du revenu et du niveau de scolarité des répondants.
- À titre d'exemple, 45 % des diplômés universitaires ont accordé une bonne note au gouvernement, contre seulement 29 % des gens qui n'ont pas terminé leurs études secondaires. Aussi, quatre répondants sur dix (43 %) ayant un revenu élevé se sont dits satisfaits de la performance du gouvernement, alors que cette proportion chutait à un répondant sur trois (33 %) chez les personnes à faible revenu (voir page précédente). En fait, pour les questions liées aux politiques et aux communications, nous avons remarqué des différences d'opinion significatives dans l'ensemble du sondage selon le revenu et le niveau de scolarité des répondants.

Évaluation de la performance pour les priorités sélectionnées (question fermée)

« Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? »

% ayant répondu « bonne performance »

	Printemps 2000 (%)	Automne 2000 (%)	Evolution en %
Représentation du Canada dans le monde	47	57	+10
Gestion de l'économie	49	46	-3
Unité canadienne	41	42	+1
Chômage	41	37	-4
Environnement	37	36	-1
Éducation	33	32	-1
Criminalité et justice	33	31	-2
Soins de santé	30	27	-3
Gestion rentable des opérations	31	27	-4
Imposition	30	20	-10
Revenu agricole	20	17	-3

Remarquez la hausse importante du pourcentage de gens qui ont dit que le gouvernement fédéral avait bien fait pour représenter le Canada dans le monde (+10 % depuis le printemps 2000). Notez également la baisse de la proportion de gens qui se sont dits satisfaits de la performance du gouvernement dans les dossiers de l'imposition (-10 %), du chômage (-4 %) et de la gestion rentable des opérations (-4 %).

Évaluation de la performance pour les priorités sélectionnées

- En plus de demander aux Canadiens et aux Canadiennes de classer par ordre d'importance un certain nombre de questions stratégiques, nous leur avons aussi demandé d'évaluer la performance du gouvernement fédéral dans ces dossiers.
- Le graphique ci-dessus indique les cotes nettes attribuées à la performance globale du gouvernement et à sa performance dans 11 dossiers. Ces résultats ont été obtenus en soustrayant le pourcentage de gens qui ont parlé d'une « mauvaise performance » de celui qui ont répondu « bonne performance ».
- Sur ces 11 dossiers, le gouvernement fédéral a obtenu cinq cotes positives et six négatives. Il a récolté ses meilleures notes dans les dossiers de la représentation du Canada dans le monde, de la gestion de l'économie et de l'unité canadienne. À l'opposé, l'opinion est défavorable dans le cas de l'imposition et des soins de santé.
- Par rapport aux enquêtes précédentes, les résultats sont un peu moins positifs, surtout dans le cas des dossiers économiques, mais tout particulièrement l'imposition (voir page précédente).

Défis et forces en communication

Priorité : « Je vais vous lire une série de paires de priorités possibles et j'aimerais que vous me disiez laquelle devrait selon vous constituer la priorité absolue du gouvernement du Canada. »

Performance : « Généralement, comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente, et 4, le point milieu, ni bonne ni mauvaise. »

	% ayant choisi un secteur prioritaire	% bonne performance (5,6,7)
Soins de santé	71	27
Éducation	62	32
Gestion de l'économie	53	46
Gestion rentable	51	27
Criminalité et justice	49	31
Environnement	45	36
Chômage	45	37
Imposition	43	20
Unité canadienne	30	42
Revenu agricole	28	17
Representation du Canada dans le monde	16	57

Défis et forces en communication

- Le tableau ci-dessus permet d'identifier les grandes forces et faiblesses en communication du gouvernement du Canada en superposant le niveau de priorité des 11 dossiers mentionnés dans les pages précédentes avec la note attribuée au gouvernement dans ces dossiers. Les défis se trouvent dans la partie gauche du tableau, alors que les forces se situent dans la partie de droite.
- Les soins de santé, l'éducation et la gestion rentable, des dossiers qui constituent de grandes priorités et pour lesquels le gouvernement du Canada obtient un résultat net négatif, sont les défis les plus importants pour ce dernier.
- La gestion de l'économie est sa grande force. C'est le seul dossier hautement prioritaire pour lequel il obtient un résultat net positif.

Thèmes de communication

« Je vais maintenant vous lire une série de paires de priorités possibles et j'aimerais que vous me disiez quel thème devrait selon vous constituer la priorité absolue du gouvernement du Canada. »

% ayant choisi le thème mentionné

SELON L'ÂGE

	18 a 34	35 a 54	55 et +
Consolider le systeme de soins de sante	61	64	62
Bâtir un Canada fort pour nos enfants	49	43	43
Améliorer la qualité de vie des Canadiens	43	41	40
Proteger la qualite de l'environnement	43	39	42
Bâtir une économie dynamique	37	40	32
Bâtir un Canada plus sûr, moins dangereux	37	33	35
Servir les Canadiens avec integrite	29	35	39

SELON LE SEXE

	Hommes	Femmes
Consolider le système de soins de santé	59	65
Bâtir un Canada fort pour nos enfants	46	44
Améliorer la qualité de vie des Canadiens	40	42
Protéger la qualité de l'environnement	40	42
Bâtir une économie dynamique	43	31
Bâtir un Canada plus sûr, moins dangereux	32	38
Servir les Canadiens avec intégrité	35	33

SELON LA RÉGION

	C.-B	Alb	Sask	Man	Ont	Que	Atl
Consolider le systeme de soins de sante	63	55	57	61	61	66	68
Bâtir un Canada fort pour nos enfants	39	49	49	51	48	39	51
Améliorer la qualité de vie des Canadiens	41	41	37	38	39	46	42
Proteger la qualite de l'environnement	43	35	34	41	44	38	42
Bâtir une économie dynamique	39	41	37	34	32	43	31
Bâtir un Cagada plus sûr, moins dangereux	34	38	37	40	37	31	33
Servir les Canadiens avec intégrité	37	36	38	30	33	36	28

Thèmes de communication

- Nous avons demandé aux Canadiens et aux Canadiennes de nous dire quels thèmes de communication ils jugeaient les plus importants. Encore une fois, le renforcement du système de soins de santé a remporté la palme, avec 62 % des gens qui ont estimé qu'il s'agissait d'un thème important. « Bâtir un Canada fort pour nos enfants », « Qualité de vie » et « Protéger l'environnement » sont aussi des objectifs importants pour une proportion significative de répondants.
- Quelques variations démographiques et régionales méritent d'être soulignées. Les Canadiens et Canadiennes de l'Atlantique (68 %), les Québécois et Québécoises (66 %) et les femmes (65 %) sont les groupes qui mentionnent le plus les soins de santé. Le thème d'un Canada plus fort pour nos enfants est ressorti plus souvent au Manitoba et dans les provinces de l'Atlantique (51 % dans les deux cas). L'objectif d'une économie dynamique revêt un intérêt particulier pour les hommes (43 %) et les Québécois et Québécoises (43 %). Pour ce qui est du thème « Servir les Canadiens avec intégrité », il est davantage perçu comme important chez les 55 ans et plus (39 % – voir page précédente).

- En réponse à la question, *« Pour ce qui est des renseignements que vous fournit le gouvernement du Canada sur ses politiques, ses programmes et ses services, diriez-vous que vous recevez beaucoup trop, trop peu ou suffisamment de renseignements? »*

Province	Beaucoup trop %	Trop peu %	Suffisamment %
C.-B.	6	41	52
Alberta	5	42	43
Saskatchewan	4	43	51
Manitoba	5	38	56
Ontario	4	43	51
Québec	2	42	55
Nouveau-Brunswick	3	44	53
Nouvelle-Écosse	4	49	47
Î.-P.-É.	5	28	67
Terre-Neuve	4	45	51
Canada	4	42	53

Évaluation de la performance globale du gouvernement par rapport à la quantité d'information reçue de celui-ci

Beaucoup trop %	Trop peu %	Suffisamment %
29	31	43

Les Canadiens et Canadiennes souhaitent toujours recevoir plus d'information du gouvernement fédéral. En effet, nombre d'entre eux sont d'avis que le gouvernement leur en fournit trop peu. Si, d'une part, la majorité des Canadiens et Canadiennes (53 %) disent recevoir « suffisamment » d'information du gouvernement, on constate, d'autre part, qu'un nombre presque aussi considérable (42 %) mentionnent en obtenir « trop peu ». Un faible pourcentage (4 %) affirment en recevoir « trop ». Cette soif de renseignements est élevée dans toutes les régions du pays (voir page précédente).

Impact de la quantité des renseignements reçus sur l'évaluation de la performance globale du gouvernement

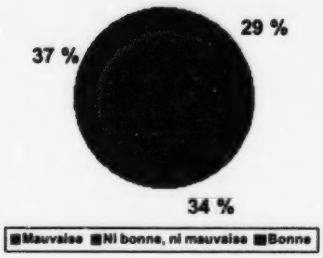
« Généralement, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4, le point milieu, ni bonne ni mauvaise. »

« Pour ce qui est des renseignements que vous fournit le gouvernement du Canada sur ses politiques, ses programmes et ses services, diriez-vous que vous recevez beaucoup

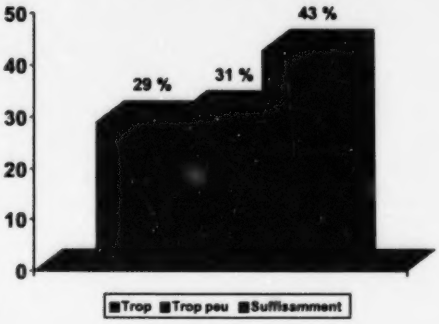
Évaluation de la performance du gouvernement	Beaucoup trop %	Trop peu %	Suffisamment %	Total pour le Canada %
Bonne (5, 6, 7)	29	31	43	37
Ni bonne, ni mauvaise (4)	29	35	33	34
Mauvaise (1, 2, 3)	42	33	25	29
Total	100	100	100	100

Impact de la quantité des renseignements reçus sur l'évaluation de la performance globale du gouvernement

Évaluation de la performance globale du gouvernement



Pourcentage qui a donné une « bonne » cote pour la performance (selon la quantité d'information reçue)



- La quantité de renseignements que le gouvernement fait parvenir aux citoyens semble avoir une influence positive sur l'opinion que ces derniers ont de leurs dirigeants. Les résultats de l'enquête ont révélé que plus du tiers des Canadiens et Canadiennes (37 %) ont jugé favorablement la performance globale du gouvernement, et que ceux qui considéraient recevoir suffisamment d'information étaient plus nombreux (43 %) à émettre un tel jugement. Parmi ceux qui disaient recevoir trop peu d'information, seulement 31 % ont accordé une bonne note au gouvernement (voir page précédente).

Domaines de renseignements suscitant le plus d'intérêt

« Je vais vous lire une série de deux domaines possibles de renseignements sur le gouvernement du Canada. Veuillez me dire lequel vous intéresse le plus personnellement. »

% ayant choisi le thème mentionné

SELON L'ÂGE

	18 à 34	35 à 54	55 et +
Soins de santé	57	62	72
Impôts	48	56	58
Protection de l'environnement	38	41	54
Recherche d'emploi	46	38	31
Accès aux études postsecondaires	42	36	29
Démarrage des petites entreprises	37	38	28
Carrières au sein du gouvernement	31	25	15

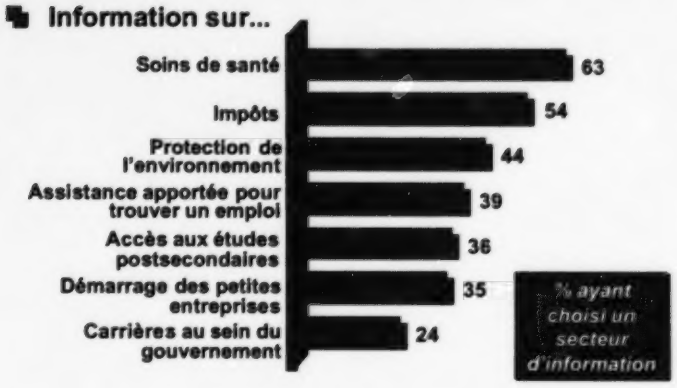
SELON LE SEXE

	Hommes	Femmes
Soins de santé	59	67
Impôts	56	52
Protection de l'environnement	44	44
Recherche d'emploi	38	39
Accès aux études postsecondaires	36	37
Démarrage des petites entreprises	39	30
Carrières au sein du gouvernement	24	25

SELON LA RÉGION

	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qué.	Atl.
Soins de santé	64	64	60	66	63	63	64
Impôts	56	61	60	54	53	52	48
Protection de l'environnement	42	36	42	40	51	39	41
Recherche d'emploi	35	37	35	38	36	45	43
Accès aux études postsecondaires	40	39	34	43	37	31	39
Démarrage des petites entreprises	33	37	39	32	33	38	33
Carrières au sein du gouvernement	23	23	25	22	23	27	27

Domaines de renseignements suscitant le plus d'intérêt



- Lorsqu'on leur a demandé de choisir entre une série de deux domaines possibles pour lesquels les Canadiens et Canadiennes aimeraient obtenir des renseignements, les répondants ont privilégié les soins de santé et les impôts.
- Ils souhaitent également recevoir de l'information dans d'autres domaines, notamment l'environnement et l'emploi.
- Les Ontariens et Ontariennes (51 %) et les personnes âgées de 55 ans et plus (54 %) sont intéressés en particulier à recevoir de l'information sur la protection de l'environnement (voir page précédente).
- Les Québécois et Québécoises (45 %) et les 18 à 34 ans (46 %) sont ceux qui sont les plus intéressés à recevoir de l'information sur la recherche d'emploi.
- Un répondant sur quatre (24 %) dit être intéressé à obtenir des renseignements sur les perspectives de carrière au gouvernement. Cet intérêt était tout particulièrement élevé chez les jeunes adultes (31 %).

Sources d'information

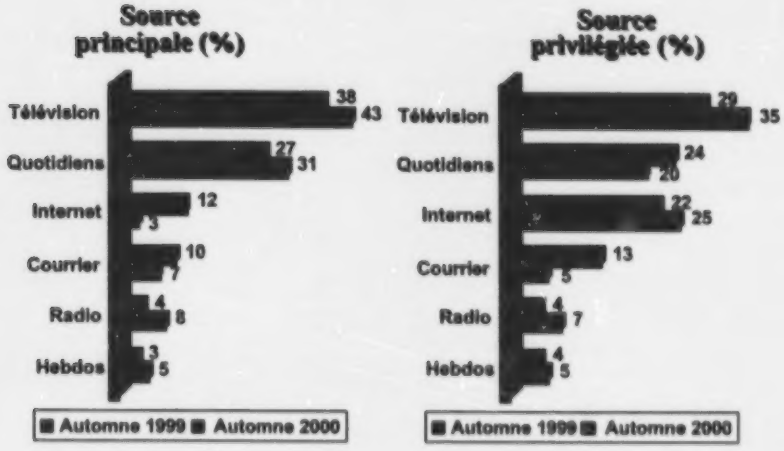
*« Quelle est la **principale** façon dont vous obtenez de l'information du gouvernement du Canada? »*

	Automne 1999 (%)	Automne 2000 (%)
Télévision	43	38
Quotidiens	31	27
Internet	3	12
Courrier	7	10
Radio	8	4
Hebdomadaires	5	3

*« Et de quelle façon **préféreriez**-vous obtenir de l'information du gouvernement du Canada? »*

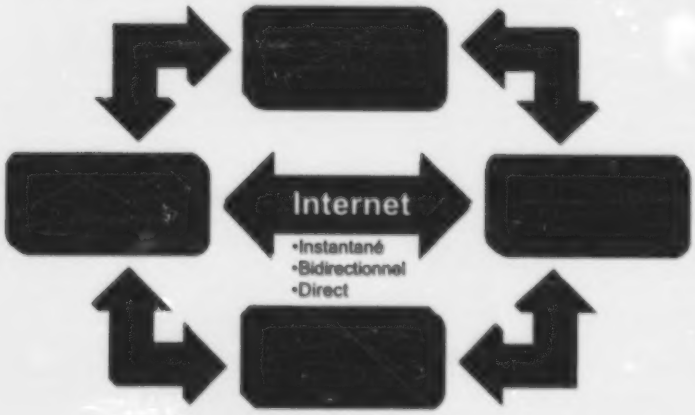
	Automne 1999 (%)	Automne 2000 (%)
Télévision	35	29
Quotidiens	25	22
Internet	5	13
Courrier	20	24
Radio	7	4
Hebdomadaires	5	4

Sources d'information



- Le gouvernement fait parvenir de l'information à la population par l'entremise de divers médiums. Les principales sources d'information pour la majorité des Canadiens et Canadiennes demeurent la télévision et les journaux.
- Lorsqu'on leur demande quelle est la source d'information qu'ils privilégient, la majorité des Canadiens et Canadiennes répondent la télévision, le courrier et les quotidiens. Alors que seulement un Canadien sur dix a indiqué recevoir actuellement la plupart des renseignements par courrier, un Canadien sur quatre a répondu qu'il *aimerait* les recevoir de cette manière.
- Le nombre des Canadiens et Canadiennes pour qui l'Internet constitue la principale source d'information a augmenté considérablement, passant de 3 % (automne 1999) à 12 % (automne 2000). De même, le nombre de ceux qui préféreraient recevoir la plus grande partie des renseignements par l'Internet a fait un bond, passant de 5 % (automne 1999) à 13 % (automne 2000), (voir page précédente).

Communications électroniques : la nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens



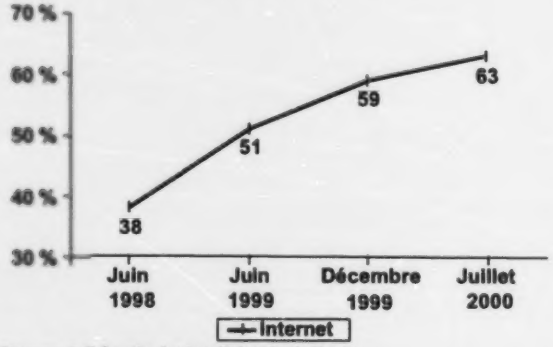
« D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. »

Discours du Trône, 12 octobre 1999

- L'enquête de l'automne 2000 examinait l'impact des communications électroniques, nouveau type de relation entre le gouvernement et les citoyens qui repose sur l'utilisation des technologies électroniques. Outre ses nombreuses répercussions sur la société et l'économie canadiennes, l'Internet fournit au gouvernement et à ses citoyens un mode de communication rapide, direct et bidirectionnel qui vient s'ajouter aux méthodes traditionnelles utilisées pour diffuser l'information (télévision, journaux, publipostage) et pour la prestation de services (téléphone, poste, visites en personne, courrier).

Accroissement de l'utilisation d'Internet

« Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé les produits et les services électroniques informatiques suivants, à la maison ou ailleurs... »



Source : Rapport l'Autoroute de l'Information, Les Associés de recherche Ekos Inc.

- La popularité croissante de l'Internet pour obtenir des renseignements du gouvernement découle directement de la diffusion à grande échelle de ce mode de communication dans notre société. Le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui y ont accès est monté en flèche depuis 1998. En juillet 2000, 63 % des personnes interrogées disaient être branchées sur l'Internet par rapport à 38 % deux ans auparavant. Le graphique ci-dessus indique toutefois que l'accroissement du nombre des nouveaux utilisateurs commence à ralentir, ce qui laisse supposer une quelconque résistance chez certains Canadiens et Canadiennes qui n'ont toujours pas de compte Internet.

Accès à l'Internet : Canada

« Avez-vous un accès à l'Internet? »

% ayant répondu « oui »

SELON L'ÂGE

18 à 34	79
35 à 54	71
55+	38

SELON LE SEXE

Hommes	69
Femmes	61

SELON LA RÉGION

C.-B.	71
Alb.	70
Sask./Man.	58
Ont.	70
Qué.	55
Atl.	62

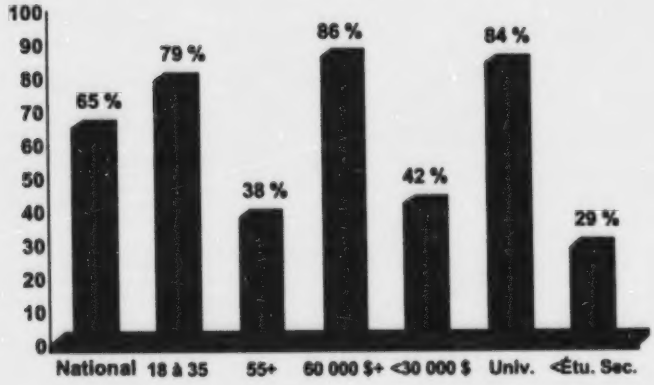
SELON LE REVENU

Moins de 30 000 $	42
30 000 $ à 59 000 $	61
60 000 $ et +	86

SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

Moins d'un secondaire	29
Secondaire	55
Postsecondaire	69
Études universitaires	84

Accès à l'Internet



- En septembre 2000, 65 % des Canadiens avaient accès à l'Internet. L'adoption de ce médium, toutefois, est très inégale parmi la population canadienne.
- L'accès est beaucoup plus courant chez les personnes à revenu élevé, les diplômés universitaires et les jeunes adultes (voir page précédente). Inversement, les personnes âgées, à faible revenu et n'ayant pas terminé leur secondaire recourent beaucoup moins à l'Internet.
- À peine un peu plus d'hommes que de femmes ont accès à l'Internet.
- L'accès au Web est plus répandu en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario, et moins répandu au Québec.

Visites récentes sur les sites Web du gouvernement du Canada

« Avez-vous consulté des sites du gouvernement du Canada ces trois derniers mois? »

Parmi les Canadiens et Canadiennes ayant accès à l'Internet – 44 %

- Parmi les utilisateurs de l'Internet, **les plus** susceptibles d'avoir visité un site du gouvernement du Canada sont les hommes (47 %), les diplômés universitaires (52 %), et les personnes à revenu élevé (47 %).
- Toujours parmi les utilisateurs de l'Internet, **les moins** susceptibles d'avoir consulté un site du gouvernement du Canada sont les femmes (40 %), les personnes âgées (29 %), les Albertains (34 %) et les gens n'ayant pas terminé leur secondaire (25 %).

« Quel site du gouvernement du Canada avez-vous consulté le plus souvent? » (question ouverte s'adressant aux personnes ayant consulté un site Web du gouvernement du Canada ces trois derniers mois).

DRHC	- 15 %
ADRC	- 12 %
Site général du gouvernement du Canada	- 6 %
Santé Canada	- 5 %
Environnement Canada	- 4 %
Statistique Canada	- 4 %
Ministère de la justice	- 3 %
Ressources naturelles	- 3 %
Programme d'aide aux étudiants	- 3 %
Citoyenneté et Immigration	- 3 %
Assurance-emploi	- 2 %
MDN	- 1 %
Transports Canada	- 1 %
Agriculture Canada	- 1%
Pages d'accueil des partis politiques	- 1 %
Colline parlementaire	- 1 %
Commission de la fonction publique	- 1 %

- Les plus susceptibles d'avoir consulté le site de **DRHC** ont moins de 34 ans (17 %), sont des femmes (18 %) et demeurent dans le Canada atlantique (21 %).
- Les plus susceptibles d'avoir visité le site de **l'ADRC** ont moins de 34 ans (12 %), sont des hommes (14 %) et vivent en Colombie-Britanique (14 %) ou en Alberta (14 %).

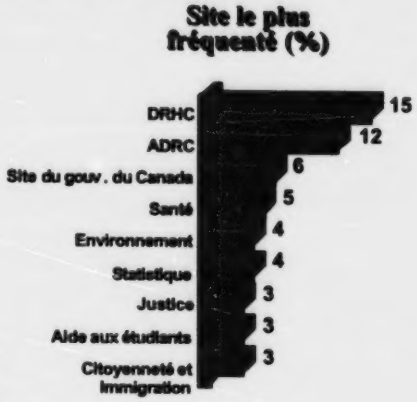
On a aussi posé la question suivante aux répondants :

« Avez-vous déjà visité le site Web principal du gouvernement du Canada, également connu sous l'adresse www.canada.gc.ca? »

Oui - 44 %

Non – 53 %

Visites récentes sur les sites Web du gouvernement du Canada



- Plus de quatre Canadiens sur dix (44 %) qui avaient accès à l'Internet ont visité un site du gouvernement du Canada durant les trois mois précédant l'enquête. Une très forte proportion (56 %) des utilisateurs assidus ont consulté des sites fédéraux durant cette période, contre seulement le tiers des utilisateurs occasionnels (c'est-à-dire les gens qui naviguent sur le net moins de cinq heures par semaine).
- Le site de Développement des ressources humaines Canada a été le plus consulté (14 % – voir page précédente) et a eu particulièrement la cote auprès des femmes (18 %) et des jeunes adultes (17 %). Celui de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (11 %) tend à attirer des personnes à revenu élevé.
- La consultation d'autres sites populaires, dont Santé Canada et le site principal du gouvernement du Canada, a augmenté de 3 points depuis le printemps dernier.

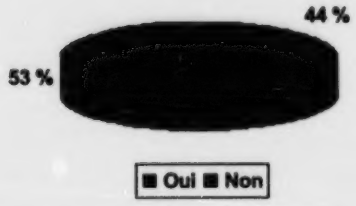
Visites sur le site principal du gouvernement du Canada

Réponse à la question *« Quel genre de renseignements y recherchiez-vous? »*

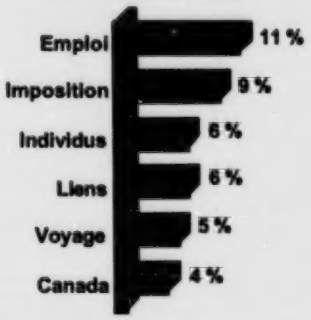
Sujet	%
Emploi	11
Impôts	9
Députés/Fonctionnaires	6
Liens vers d'autres ministères	6
Voyages/tourisme/passeports	5
Renseignements généraux/Canada	4
Renseignements commerciaux	4
Éducation	3
Santé	3
Programmes sociaux	3
Histoire	2
Contrôle des armes à feu	2
Exports/Imports/Douanes	2
Pensions	2
Immigration/citoyenneté	2
Subventions	2
Réglementation	2
Justice	2
Recherche (non précisé)	2
Dépenses de l'État	2
Statistiques	2
Programmes/politiques (en général)	1
Autres	19
Sans opinion	7

Visites sur le site principal du gouvernement du Canada

« Avez-vous déjà visité le site Web principal du gouvernement du Canada? »



« Quel genre de renseignements y recherchiez-vous? »



- Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes (44 %) qui ont consulté un site du gouvernement du Canada ont passé par le site principal de ce dernier.
- Les utilisateurs assidus de l'Internet (50 %) ont consulté le site principal du gouvernement du Canada beaucoup plus que les utilisateurs occasionnels (33 %).
- On le consulte pour des raisons très variées : recherche d'emploi, informations touristiques ou renseignements généraux sur le Canada (voir page précédente).

Évaluation des sites Web du gouvernement du Canada

« Comment évalueriez-vous les sites Web du gouvernement du Canada en fonction des aspects suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais et 7 très bon. »

% les qualifiant de satisfaisants

SELON L'ÂGE

	18 à 34	35 à 54	55 et +
Fiabilité de l'information	82	77	75
Facilité d'accès	79	76	66
Utilité de l'information	75	74	69
Facilité de l'utilisation	76	74	60
Pertinence de l'information	76	71	65
Présentation d'ensemble	74	71	61

SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

	Secondaire non terminé	Secondaire	Post-secondaire	Études universitaires
Fiabilité de l'information	80	73	77	82
Facilité d'accès	74	73	76	77
Utilité de l'information	58	67	75	77
Facilité de l'utilisation	76	73	74	72
Pertinence de l'information	67	69	75	72
Présentation d'ensemble	66	65	73	72

SELON LE REVENU

	Moins de 30 000 $	30 000 $ à 59 000 $	60 000 $ +
Fiabilité de l'information	79	80	80
Facilité d'accès	78	76	77
Utilité de l'information	73	73	76
Facilité de l'utilisation	73	76	73
Pertinence de l'information	74	73	72
Présentation d'ensemble	65	74	72

SELON LA RÉGION

	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Que.	Atl.
Fiabilité de l'information	77	75	87	81	77	84	75
Facilité d'accès	73	76	77	81	73	82	84
Utilité de l'information	70	75	70	72	73	78	74
Facilité de l'utilisation	73	71	82	80	70	78	77
Pertinence de l'information	70	66	72	69	71	80	75

Évaluation des sites Web du gouvernement du Canada

« Comment évalueriez-vous les sites Web du gouvernement du Canada en fonction de chacun des aspects suivants? »

- Les sites Web du gouvernement du Canada ont été cotés très positivement par les Canadiens et les Canadiennes qui les ont consultés.
- Les sites Web du gouvernement du Canada ont été cotés uniformément dans chaque catégorie : fiabilité de l'information, facilité d'accès, utilité de l'information, facilité d'utilisation, pertinence de l'information et présentation d'ensemble (voir page précédente).
- Les sites Web ont été cotés très satisfaisants par les Canadiens et Canadiennes dans toutes les régions et parmi tous les groupes démographiques.

Profil des utilisateurs d'Internet

" En moyenne, combien d'heures par semaine utilisez-vous l'Internet? "

	Utilisateur assidu (5 heures ou plus par semaine) %	Utilisateur occasionnel (moins de 5 heures par semaine) %	Non-utilisateur %
ÂGE			
18 à 34	56	38	3
35 à 54	45	46	7
55 et +	40	45	13
REVENU			
Moins de 30 000 $	50	41	8
30 000 $ à 59 000 $	48	42	8
60 000 $ et +	50	43	5
NIVEAU DE SCOLARITÉ			
Secondaire non terminé	49	37	11
Secondaire	43	44	10
Postsecondaire	50	42	5
Études universitaires	51	44	5
SEXE			
Hommes	52	42	5
Femmes	45	44	8
RÉGION			
C.-B.	48	44	5
Alb.	44	47	7
Sask./Man.	40	46	11
Ont.	51	42	6
Qué.	50	42	5
Atl.	49	41	9

Maintenant, veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :

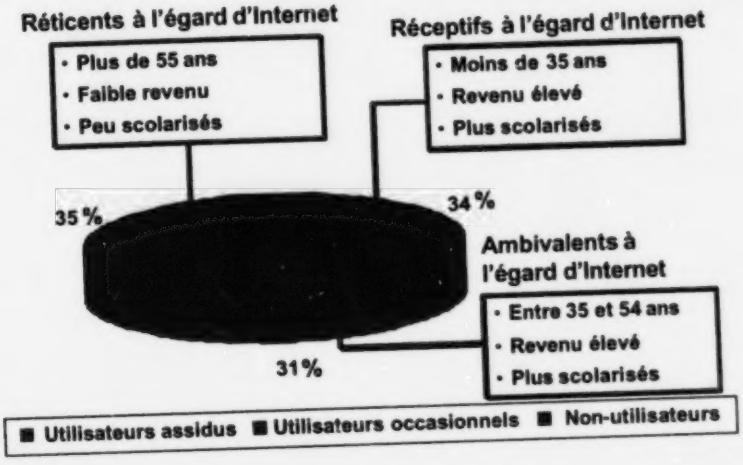
1) Au cours des cinq prochaines années, je pense que la plupart de mes démarches auprès du gouvernement se feront par l'Internet (exemple de la réceptivité parmi les utilisateurs assidus).

Utilisateurs assidus – 54 % Utilisateurs occasionnels – 34 % Non-utilisateurs – 23 %

2) Le contenu de l'Internet devrait être réglementé (exemple de l'ambivalence notée chez les utilisateurs occasionnels).

Utilisateurs assidus – 45 % Utilisateurs occasionnels – 59 % Non-utilisateurs – 53 %

Profil des utilisateurs d'Internet



Profil des utilisateurs d'Internet

- Dans la présente analyse, on constate que le nombre d'heures passées sur l'Internet est, à maints égards, un bon indicateur de l'utilisation qu'en fait une personne. On se fondera donc sur le nombre d'heures passées à surfer chaque semaine, et l'on comparera les groupes suivants : les utilisateurs assidus, qui passent cinq heures ou plus par semaine en ligne; les utilisateurs occasionnels, qui passent moins de cinq heures par semaine en ligne; les non-utilisateurs, qui n'ont pas accès à l'Internet.
- Les utilisateurs assidus sont généralement jeunes, titulaires d'un grade universitaire et à l'aise. Ils croient que la plupart de leurs transactions avec le gouvernement se feront bientôt par l'Internet (voir page précédente).
- Les utilisateurs occasionnels se trouvent surtout dans les 35 à 54 ans. Ils sont plus ambivalents à l'égard des communications électroniques.
- Les non-utilisateurs sont en règle générale des personnes âgées, à faible revenu et peu scolarisées.

Non-utilisateurs ayant l'intention d'utiliser l'Internet

Réponse à la question « Dans quelle probabilité utiliserez-vous l'Internet au cours des 12 prochains mois? Très probablement, probablement, peu probablement ou pas du tout? »

SELON LE GROUPE D'ÂGES

Groupe d'âges	% très probablement /probablement	% peu probablement /pas du tout probable
18 à 34	51	49
35 à 54	39	61
55 et +	13	87
Canada	29	71

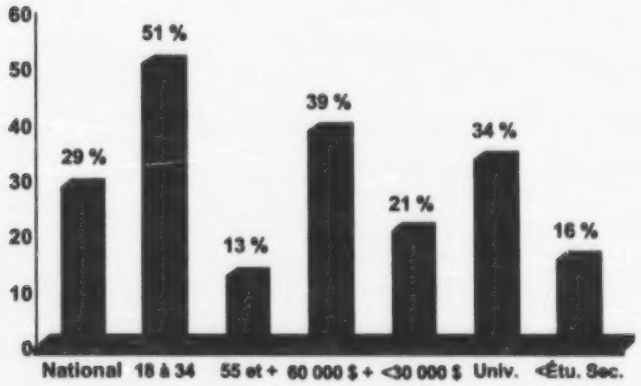
SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

Niveau de scolarité	% très probablement /probablement	% peu probablement /pas du tout probable
Secondaire non terminé	16	83
Secondaire terminé	28	71
Postsecondaire	36	64
Études universitaires	34	64
Canada	29	71

SELON LE REVENU

Revenu	% très probablement /probablement	% peu probablement /pas du tout probable
Moins de 30 000 $	21	79
30 000 $ à 60 000 $	35	65
60 000 $ et +	39	61
Canada	29	71

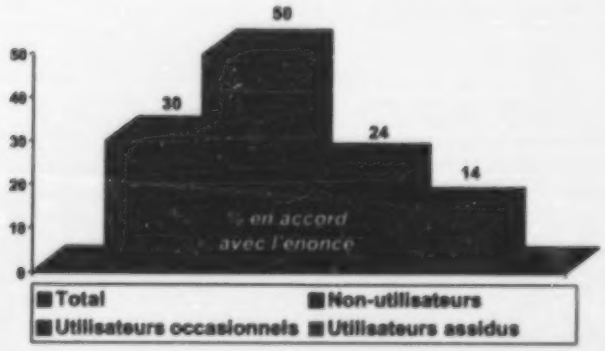
Non-utilisateurs ayant l'intention d'utiliser l'Internet



- Parmi les millions de Canadiens et de Canadiennes qui n'ont pas encore accès à l'Internet, une forte proportion (29 %) ont indiqué qu'ils entendaient se le procurer au cours des 12 prochains mois. C'est le cas surtout chez les jeunes adultes, les personnes à revenu élevé et les diplômés universitaires (voir page précédente).
- La résistance opposée à l'Internet est encore particulièrement vive dans certains segments de la société canadienne : les personnes âgées, les personnes à faible revenu et les personnes peu scolarisées. Ainsi, seulement un Canadien sur huit (13 %) de plus de 55 ans a indiqué qu'il obtiendrait l'accès à l'Internet au cours des 12 prochains mois. Cela donne à entendre qu'environ sept Canadiens sur huit de plus de 55 ans n'ayant pas eu accès à l'Internet en septembre 2000, n'y auront toujours pas accès en septembre 2001.
- Quels sont donc les obstacles attitudinals à l'adoption de l'Internet?

Obstacles à l'utilisation de l'Internet : pertinence pour le répondant

« Avoir accès à l'Internet peut être avantageux pour certaines personnes, mais ce ne sera pas le cas pour moi. »

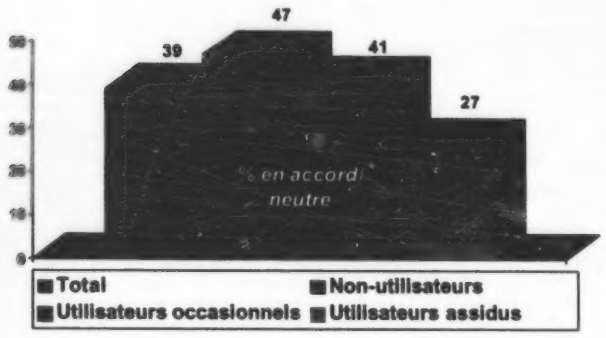


Pour beaucoup, l'Internet n'offre aucun avantage

- Premièrement, la moitié (50 %) des non-utilisateurs ne voit aucun avantage personnel à avoir accès à l'Internet. Et il n'y a pas qu'eux qui pensent ainsi : un utilisateur occasionnel sur quatre (24 %) et même 14 % des utilisateurs assidus ne croient pas que l'accès à l'Internet leur profitera.

Obstacles à l'utilisation de l'Internet : sa complexité

« L'Internet est difficile à utiliser. »



Pour beaucoup, l'Internet est « compliqué ».

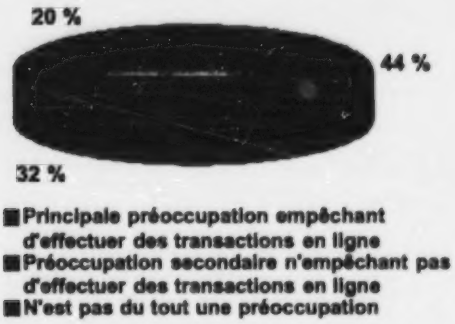
- Deuxièmement, l'Internet semble difficile à utiliser. Encore là, près de la moitié (47 %) des non-utilisateurs croient que c'est compliqué à utiliser. D'ailleurs, presque autant d'utilisateurs occasionnels (41 %) et même beaucoup d'utilisateurs assidus (27 %) ne trouvent pas l'Internet convivial.

Obstacles à l'utilisation de l'Internet : la sécurité des transactions en ligne

	% des répondants préoccupés par la question de la sécurité
ÂGE	
18 à 34	37
35 à 54	48
55 et +	46
REVENU	
Moins de 30 000 $	43
30 000 $ à 59 000 $	47
60 000 $ et +	38
NIVEAU DE SCOLARITÉ	
Moins d'un secondaire	44
Secondaire	48
Postsecondaire	45
Études universitaires	39
SEXE	
Hommes	39
Femmes	48
RÉGION	
C.-B.	47
Alb.	46
Sask.	42
Man.	45
Ont.	42
Qué.	45
Atl.	45

Obstacles à l'utilisation de l'Internet : la sécurité des transactions en ligne

« Pour ce qui est des sites Web du gouvernement, dans quelle mesure la sécurité des transactions que vous pourriez y effectuer vous préoccupe-t-elle? »



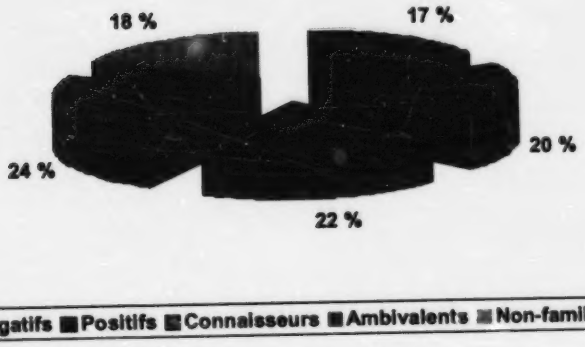
La sécurité est une préoccupation principale

- Troisièmement, les préoccupations à l'égard de la sécurité expliquent en grande partie pourquoi les Canadiens et Canadiennes hésitent à recourir à l'Internet. En effet, un grand nombre d'entre eux (44 %) affirment être trop préoccupés par la question pour avoir recours à l'Internet. Cela est tout particulièrement vrai pour les femmes et les personnes âgées de 35 ans et plus (voir page précédente).

Cinq segments d'opinion : % de la population en accord avec les énoncés sur l'Internet et les sites Web du gouvernement

% tout à fait d'accord (8, 9, 10)					
Un jour, avoir un ordinateur et accès à l'Internet sera aussi courant que d'avoir un téléphone aujourd'hui	70	88	96	54	78
Les sites Web constituent pour les gouvernements une bonne façon de fournir à la population des renseignements sur leurs programmes	31	56	81	14	42
Le fait d'avoir accès à l'Internet améliore les perspectives d'emploi	32	64	78	19	33
Au cours des cinq prochaines années, je transigerai avec le gouvernement surtout par l'Internet	11	35	63	1	15
Règle générale, les sites Web du gouvernement du Canada sont aussi bons que la plupart des sites Web d'entreprises privées que j'ai visités	17	35	43	10	20
Avoir accès à l'Internet peut être avantageux pour certaines personnes, mais ce ne sera pas le cas pour moi	17	57	1	60	1
Je crois que plus de gens utiliseraient l'Internet s'ils disposaient de plus de temps	25	54	47	13	27
Il ne fait aucun doute que l'Internet améliore la qualité de vie des gens	8	32	42	2	8
Les personnes qui n'utilisent pas l'Internet sont laissé-pour-compte	17	44	56	11	14
On ne devrait pas réglementer le matériel qui se trouve sur l'Internet	61	11	32	3	
L'Internet est difficile à utiliser	9	28	3	21	3
À mon avis, la plupart des gens n'aiment pas vraiment l'Internet, mais ils en ont besoin pour leur travail	11	40	7	15	5

Cinq segments d'opinion



Source : Ipsos-Reid Group/GPC Communications

- Comme les besoins des Canadiens et Canadiennes et l'utilisation qu'ils font de l'Internet varient grandement, on pourrait augmenter les communications du gouvernement en identifiant des segments précis de la population. En se basant sur l'analyse de 12 énoncés d'opinion, Ipsos-Reid/GPC a classé les Canadiens et Canadiennes en cinq groupes distincts selon leur attitude face à l'Internet :
- **Les non-familiers (18 % de la population)** Les Canadiens et Canadiennes de ce groupe sont les plus craintifs et les plus cyniques face à l'Internet. Seulement 36 % d'entre eux ont accès à l'Internet, et plus des deux tiers (70 %) sont des utilisateurs occasionnels. En général, ils ne pensent pas pouvoir tirer profit de l'Internet, et ils sont les moins nombreux à croire que, dans l'avenir, la majorité de leurs communications avec le gouvernement se fera par l'entremise de l'Internet. Ce segment se compose de personnes âgées et à faible revenu, et compte peu de diplômés universitaires. Les communications avec ces Canadiens et Canadiennes doivent les inciter à changer d'opinion envers l'Internet et à se familiariser avec cet outil.

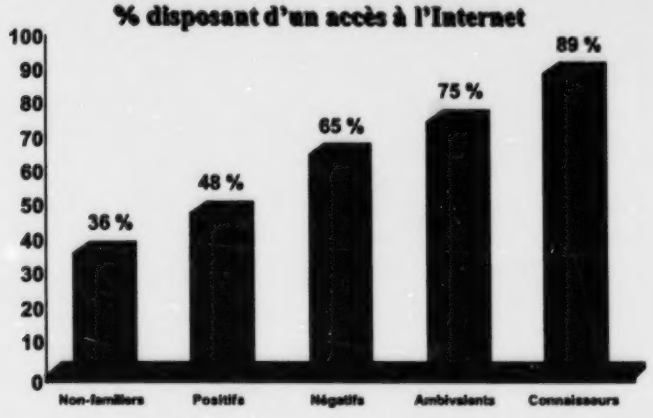
Cinq segments d'opinion : niveau d'utilisation de l'Internet

Utilisateurs	Negatifs	Positifs	Connaisseurs	Non-familiers	Ambivalents
Assidus	33	20	60	11	35
Occasionnels	32	28	29	25	40
Non-utilisateurs	35	52	11	64	25
Total	100	100	100	100	100

Cinq segments d'opinion : adoption projetée de l'Internet

Probabilités	Negatifs	Positifs	Connaisseurs	Non-familiers	Ambivalents
Très probable / assez probable	34	25	58	14	43
Peu probable / pas du tout probable	66	75	42	86	57
Total	100	100	100	100	100

Cinq segments d'opinion : niveau d'utilisation de l'Internet

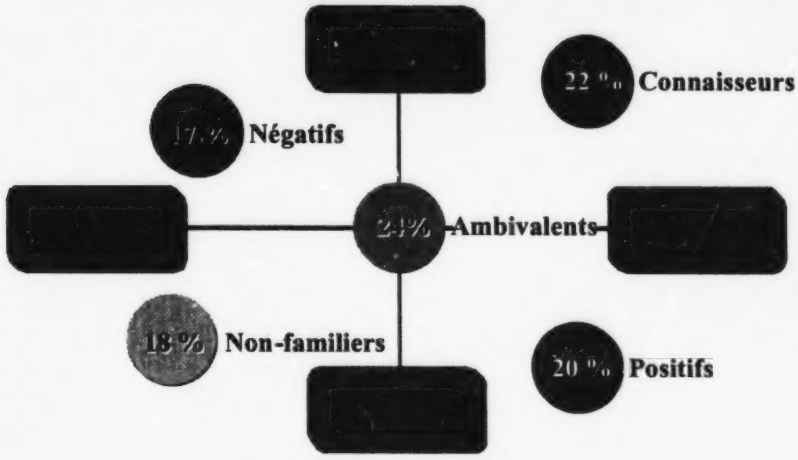


- **Les positifs (20 % de la population)** Bien qu'ils aient en général une attitude beaucoup plus positive à l'égard de l'Internet, ces Canadiens et Canadiennes sont relativement peu familiers avec celui-ci. Seulement 48 % d'entre eux ont accès à l'Internet, et 58 % de ces derniers sont des utilisateurs occasionnels. En règle générale, ce sont des personnes âgées, à faible revenu et peu scolarisées. Les communications doivent viser à les informer et non pas à les faire changer d'opinion.
- **Les négatifs (17 % de la population)** Ces Canadiens et Canadiennes ont en général une attitude négative envers l'Internet et les sites Web du gouvernement, et ce sont eux qui s'opposent le plus à une réglementation fédérale dans le domaine. Malgré tout, ils sont plus familiers avec l'Internet que la majorité de la population. La plupart d'entre eux (65 %) ont accès à l'Internet et, de ce nombre, 49 % sont des utilisateurs occasionnels et 51 % des utilisateurs assidus. Les communications destinées à ce groupe devraient les encourager à utiliser les sites Web du gouvernement.

Cinq segments d'opinion : démographie

	Negatifs %	Positifs %	Connaisseurs %	Non-familiers %	Ambivalents %
« De quel groupe d'âges faites-vous partie? »					
18 à 34	33	25	47	21	40
35 à 64	53	54	48	54	53
65+	15	21	5	26	7
« Quel est votre niveau de scolarité? »					
Primaire / secondaire	38	50	21	47	28
Poste-secondaire / Et univ non terminées	37	32	39	33	38
Et univ terminées	24	18	40	20	24
« Laquelle des catégories suivantes correspond le mieux au revenu total de votre foyer? C'est-à-dire la somme des revenus avant impôts de tous les membres de votre foyer. »					
- de 30 K$	29	35	17	34	21
30 K$ à 59 K$	38	37	33	43	36
60 K$ et +	33	28	50	23	43
RÉGION					
C.-B.	13	12	13	13	15
Alb.	10	8	11	8	8
Sask. Man.	8	7	6	9	7
Ont.	38	34	44	34	38
Que.	25	31	18	27	25
Atl.	7	9	8	9	7
SEXE					
Hommes	63	44	55	41	44
Femmes	38	56	45	59	57

Segmentation selon les points de vue sur l'Internet et sur les sites Web du gouvernement



- **Les ambivalents (24 % de la population)** Ces Canadiens et Canadiennes ont en général une opinion ni favorable ni défavorable à l'égard de l'Internet et des sites Web du gouvernement. La plupart d'entre eux sont jeunes, ont un revenu élevé et possèdent un certain niveau de scolarité. Les trois quarts (75 %) ont accès à l'Internet. Le groupe est composé à part presque égale d'utilisateurs occasionnels et d'utilisateurs assidus.
- **Les connaisseurs (22 % de la population)** En plus d'être très positifs à l'égard de l'Internet, ces Canadiens connaissent bien cet outil. Ils sont favorables à presque tous les aspects de l'Internet et sont pour la plupart (67 %) des utilisateurs assidus. Le Canadien type de cette catégorie est jeune, à l'aise financièrement, et il possède un niveau élevé de scolarité. En outre, il a peu besoin de recevoir de l'information de base sur l'Internet et d'être incité à utiliser les sites Web du gouvernement. Les communications en ligne du gouvernement seront sans nul doute très efficaces auprès des « connaisseurs ».

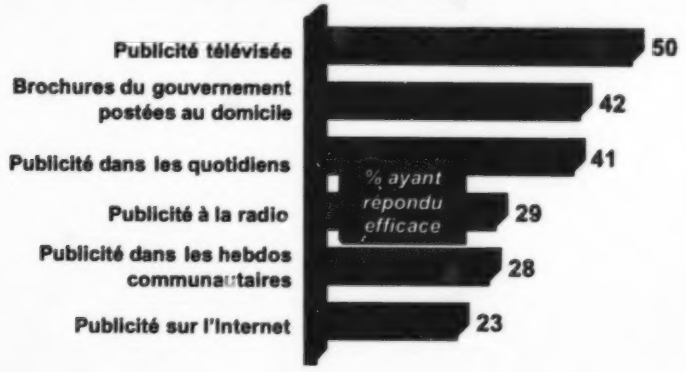
Pour relever les défis : des sites Web pertinents, faciles à consulter

- Format pratique, convivial
- Plus grande utilisation des liens
- Attrayants
- Ciblés
- Sécuritaires

- Beaucoup de Canadiens et de Canadiennes utiliseront l'Internet pour la première fois dans les douze prochains mois. Qu'est-ce qui pourrait pousser les nouveaux utilisateurs à visiter les sites Web du gouvernement?
- Les 30 enquêtes effectuées par différents ministères fédéraux indiquent que les sites Web du gouvernement sont très appréciés comme sources d'information, mais elles démontrent aussi qu'il est nécessaire :
  - de simplifier autant que possible l'accès aux sites et leur utilisation
  - de faciliter la recherche d'information grâce à des liens et à des moteurs de recherche
  - de s'attacher à la valeur esthétique des sites
  - d'adapter les sites au public visé.
- Certaines enquêtes ont également démontré que la sécurité préoccupe beaucoup les Canadiens et Canadiennes lorsqu'il est question de transactions en ligne.

Pour relever les défis : promouvoir les communications électroniques

« Si le gouvernement du Canada voulait faire connaître plus amplement ses sites Web et les types de services qu'il offre en ligne, dans quelle mesure chacune des options suivantes serait-elle efficace selon vous? »



- On a demandé à tous les répondants (utilisateurs et non-utilisateurs de l'Internet) quel serait le meilleur moyen de faire connaître les sites Web du gouvernement. La télévision arrive en tête de liste, suivie de près par le publipostage et les quotidiens. La publicité sur l'Internet est la méthode que les Canadiens et Canadiennes (utilisateurs et non-utilisateurs) préfèrent le moins.
- Cinquante-deux pour cent des Canadiens dont le revenu est inférieur à 30 000 $ et 48 % de ceux n'ayant pas terminé leurs études secondaires ont accordé une bonne note à la télévision. Les personnes âgées ont accordé une note équivalente à la télévision (39 %) et aux journaux (38 %).
- Les utilisateurs assidus de l'Internet sont plus nombreux à considérer la publicité en ligne comme un outil efficace (32 %) que les utilisateurs occasionnels (18 %) et les non-utilisateurs (19 %).

Priorités selon la fréquence d'utilisation de l'Internet

« Je vais vous lire une série de paires de priorités possibles et j'aimerais que vous me disiez laquelle devrait selon vous constituer la priorité absolue du gouvernement du Canada. »

	Occasionnels < 5 heures %	Assidus 5 heures et + %	Non-utilisateurs %
Imposition	44	46	39
Chômage	43	47	46
Éducation	62	66	59
Gestion de l'économie	55	54	51
Environnement	47	44	44
Unité canadienne	29	29	32
Criminalité et justice	47	49	52
Soins de santé	73	68	71
Revenu agricole	27	26	32
Représenter le Canada dans le monde	16	17	15
Gestion rentable des opérations	52	51	49

Priorités selon la fréquence d'utilisation de l'Internet

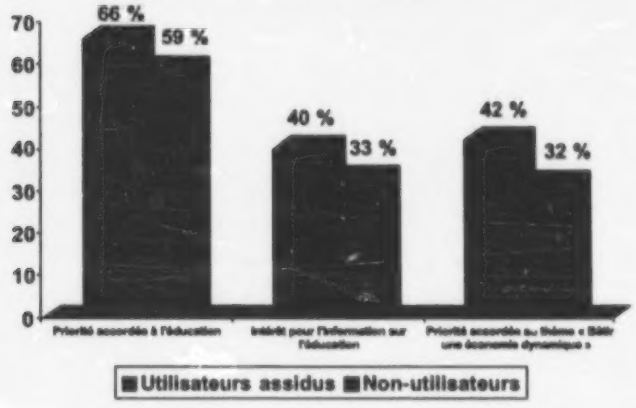
« Je vais maintenant vous lire une série de paires de priorités possibles et j'aimerais que vous me disiez laquelle devrait selon vous constituer la priorité absolue du gouvernement du Canada. »

UTILISATEURS DE L'INTERNET

	Occasionnels < 5 heures %	Assidus 5 heures et + %	Non-utilisateurs %
Bâtir un Canada plus fort pour nos enfants	44	46	46
Améliorer la qualité de vie des Canadiens	39	42	42
Servir les Canadiens avec intégrité	35	33	34
Bâtir un Canada plus sûr, moins dangereux	34	34	37
Protéger la qualité de l'environnement	44	40	40
Bâtir une économie dynamique	37	42	32
Renforcer le système de soins de santé	63	61	63

Priorités qui présentent plus d'intérêt chez les internautes

Éducation et économie



- Le graphique ci-dessus montre les enjeux qui présentent plus d'intérêt pour les utilisateurs assidus que pour les non-utilisateurs.
- En règle générale, la clientèle de l'Internet est jeune, scolarisée et a un revenu assez élevé. En outre, elle se préoccupe davantage de l'éducation et de l'économie, et se montre plus intéressée à recevoir de l'information sur ces sujets (voir page précédente).
- Selon les données recueillies, l'Internet serait tout indiqué pour véhiculer des thèmes et des messages sur l'éducation et l'économie, car ses utilisateurs sont plus ouverts à ces enjeux que la population en général.

Priorités selon le type d'utilisateur

« Je vais vous lire une série de deux domaines possibles de renseignements sur le gouvernement du Canada. Veuillez me dire lequel vous intéresse le plus personnellement. »

UTILISATEURS DE L'INTERNET

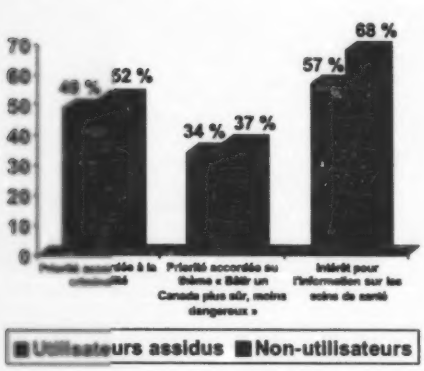
	< de 5 heures %	5 heures et + %	Non-utilisateurs %
Renseignements sur les soins de santé	63	57	68
Renseignements sur l'accès aux études postsecondaires	37	40	43
Renseignements sur les impôts	55	54	53
Renseignements sur la protection de l'environnement	45	40	46
Renseignements sur l'assistance apportée au démarrage des petites entreprises	36	37	32
Renseignements sur l'assistance apportée pour trouver un emploi	37	40	39
Renseignements sur les carrières au sein du gouvernement du Canada	24	28	21

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DANS LE DOSSIER DU CHÔMAGE

	% ayant répondu « bonne performance »	% ayant répondu « mauvaise performance »	Évaluation nette
< de 5 heures	39	30	+9
5 heures et +	41	29	+12
Non-utilisateurs	32	37	-5

Priorités pour les non-utilisateurs de l'Internet

Criminalité, soins de santé et chômage



- Il est tout aussi important d'identifier les principaux enjeux intéressant les non-utilisateurs de l'Internet.
- Tel qu'il est illustré plus haut, la criminalité, les soins de santé et le chômage sont des sujets qui divisent les non-utilisateurs des utilisateurs assidus de l'Internet. Les non-utilisateurs leur accordent un niveau de priorité plus élevé, se disent intéressés à recevoir de l'information à leur propos et jugent défavorablement la performance du gouvernement dans ces dossiers. Le profil démographique des non-utilisateurs est aussi celui des gens préoccupés par ces questions : les personnes âgées, peu scolarisées et à faible revenu. Des études antérieures du BIC ont démontré que, par rapport à la moyenne de la population, ces classes démographiques sont davantage préoccupées par les enjeux mentionnés ici.
- Pour joindre les segments de la population qui s'intéressent le plus à la criminalité, aux soins de santé et au chômage, ce sont les médias traditionnels qui sont le plus efficaces.

Fréquence des contacts avec le gouvernement selon le type d'utilisateur de l'Internet

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada afin d'obtenir de l'aide ou de l'information? »

SELON L'ÂGE

	18 à 34 %	35 à 54 %	55 + %
Ayant communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	54	49	35
N'ayant pas communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	46	51	65

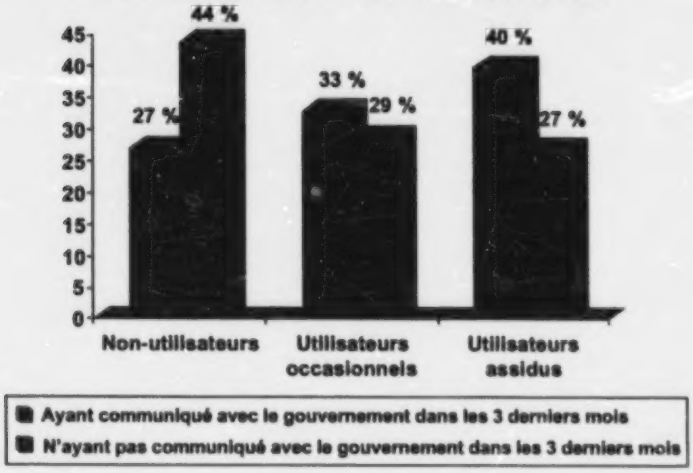
SELON LE REVENU

	Moins de 30 000 $ %	30 000 $ à 50 000 $ %	Plus de 60 000 $ %
Ayant communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	48	45	50
N'ayant pas communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	52	55	50

SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

	Secondaire non terminé %	Secondaire %	Postsecondaire %	Études universitaires %
Ayant communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	35	40	51	54
N'ayant pas communiqué avec le gouvernement dans les 3 derniers mois	65	60	49	46

Fréquence des contacts avec le gouvernement selon le type d'utilisateur de l'Internet



- Ceux qui ont communiqué avec le gouvernement du Canada dans les trois derniers mois sont généralement des personnes jeunes, scolarisées et dont le revenu annuel est élevé. De plus, les utilisateurs assidus et occasionnels de l'Internet ont communiqué avec le gouvernement plus souvent que les non-utilisateurs, ce qui porte à croire que l'Internet peut être très utile aux Canadiens et Canadiennes qui communiquent souvent avec le gouvernement (voir page précédente).

Mode de communication

« De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ce service? »

SELON L'ÂGE

	18 à 34 (%)	35 à 54 (%)	55 + (%)
Téléphone	59	63	65
Internet	22	20	8
Visite en personne	14	15	14
Publipostage	5	5	10

SELON LE SEXE

	Hommes (%)	Femmes (%)
Téléphone	56	67
Internet	23	14
Visite en personne	16	13
Publipostage	5	7

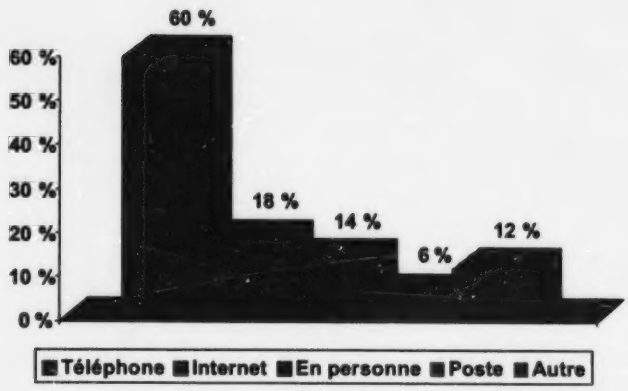
SELON LE REVENU

	<30 000 $ (%)	30 000 $ à 59 999 $ (%)	>60 000 $ (%)
Téléphone	67	64	57
Internet	12	14	28
Visite en personne	14	17	13
Publipostage	7	6	5

SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

	Secondaire non termine (%)	Secondaire (%)	Post-secondaire (%)	Études universitaires (%)
Téléphone	70	66	61	57
Internet	5	9	19	28
Visite en personne	19	15	14	13
Publipostage	4	9	7	5

Mode de communication



- C'est par téléphone (et de loin) que les Canadiens et Canadiennes communiquent le plus souvent avec le gouvernement; l'Internet arrive toutefois au deuxième rang (18 %), ce qui représente une hausse de 3 % par rapport au sondage effectué il y a trois ans par Ekos Research (Ekos Research Associates Inc., *Repenser l'autoroute de l'information*, 1997).
- Les femmes (67 %), les personnes qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (70 %), les personnes à faible revenu (67 %) et les personnes âgées (65 %) sont les plus nombreuses à communiquer avec le gouvernement par téléphone (voir page précédente).
- Les plus nombreux à recourir à l'Internet sont les hommes (23 %), les jeunes adultes (22 %), les personnes à revenu élevé (28 %) et les personnes ayant fait des études universitaires (28%). Les utilisateurs assidus de l'Internet sont deux fois plus nombreux que les utilisateurs occasionnels (33 % et 16 % respectivement) à communiquer avec le gouvernement par l'Internet.

Profil démographique : connaissance du numéro 1 800

« Diriez-vous que vous êtes très au courant, quelque peu au courant, peu au courant, ou pas du tout au courant de l'existence du principal numéro sans frais du gouvernement du Canada : 1 800 O-Canada? »

SELON L'ÂGE

	18 à 34 %	35 à 54 %	55 + %
Au courant	28	30	38
Pas au courant	72	70	61

SELON LE REVENU

	< de 30 000 $ %	30 000 $ à 59 999 $ %	> 60 000 $ %
Au courant	39	32	27
Pas au courant	61	68	73

SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

	Secondaire non terminé %	Secondaire %	Postsecondaire %	Étu. univ. %
Au courant	37	33	32	28
Pas au courant	63	67	68	72

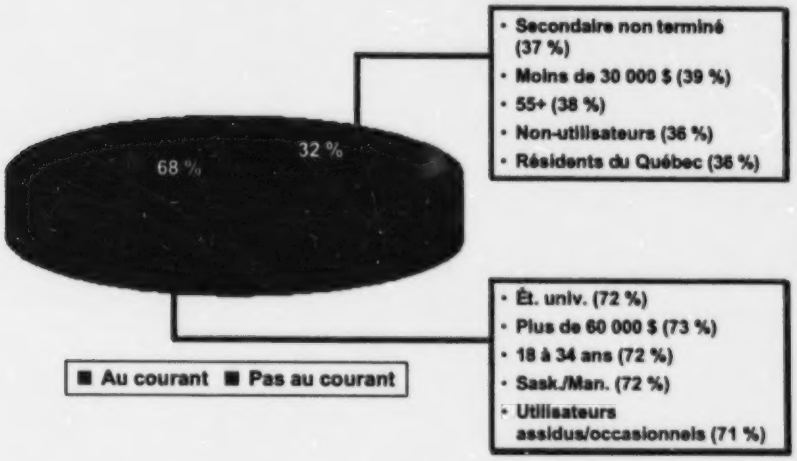
SELON LA RÉGION

	C.-B. %	Alb. %	Sask./Man. %	Ont. %	Qué. %	Atl. %
Au courant	30	33	28	30	36	32
Pas au courant	70	67	72	70	64	68

« De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ce service? »

Parmi ceux qui ont communiqué avec le gouvernement par téléphone, 38 % connaissaient le numéro 1 800, et 62 % en ignoraient l'existence.

Profil démographique : connaissance du numéro 1 800



- Comme le téléphone est souvent utilisé pour accéder aux services, et que un tiers des Canadiens et Canadiennes connaissent le numéro 1 800 O-Canada, ce dernier devrait être considéré comme un important moyen de communication.
- Des caractéristiques démographiques et régionales différencient les personnes au courant du numéro 1 800 O-Canada de celles qui ne le sont pas (voir page précédente). Par exemple, les Canadiens et Canadiennes qui sont très au courant de son existence sont en général des personnes âgées et à faible revenu qui n'ont pas terminé leurs études secondaires et qui n'utilisent pas l'Internet. Essentiellement, ceux qui utilisent souvent le téléphone pour communiquer avec le gouvernement du Canada connaissent bien le numéro 1 800 O-Canada. Les Québécois et Québécoises sont dans l'ensemble ceux qui sont le plus au courant du numéro, en partie parce que c'est la province où les gens utilisent le plus le téléphone (70 %) pour communiquer avec le gouvernement du Canada, et aussi peut-être en raison d'une initiative menée au début de l'année 2000, visant à fournir de l'information sur le gouvernement. L'initiative visait principalement à sensibiliser les Québécois à l'existence du numéro 1 800 O-Canada et du site Web central.
- Il est intéressant de constater que, parmi tous ceux qui ont recours au téléphone pour obtenir de l'aide ou des services auprès du gouvernement, 62 % ont affirmé ne pas être au courant de l'existence du 1 800 O-Canada. Il semble ainsi nécessaire de continuer à faire connaître cette ligne sans frais à la population.

Genre de renseignements recherchés

« Lors de votre dernière communication, quel genre de renseignements ou d'aide recherchiez-vous? »

SELON L'ÂGE

	18 à 34 %	35 à 54 %	55+ %
Impôts/douanes	23	28	28
Programmes sociaux	13	14	27
Emploi	11	12	6
Santé	8	6	7
Éducation	11	4	–

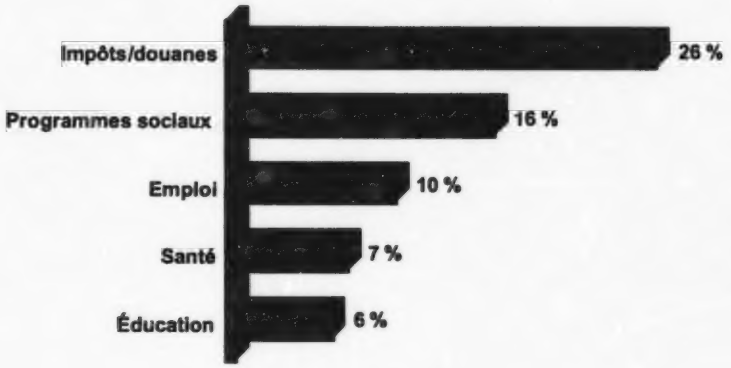
SELON LE REVENU

	< 30 000 $ %	30 000 $ à 59 999$ %	> 60 000 $ %
Impôts/douanes	19	26	30
Programmes sociaux	26	16	11
Emploi	13	11	8
Santé	9	7	6
Éducation	8	6	5

SELON LA RÉGION

	C.-B. %	Alb. %	Sask./Man. %	Ont. %	Qué. %	Atl. %
Impôts/douanes	26	34	26	24	26	25
Programmes sociaux	18	13	18	12	22	21
Emploi	6	12	11	10	11	14
Santé	6	8	4	9	4	5
Éducation	7	6	7	7	3	8

Genre de renseignements recherchés



- Des 46 % de répondants qui ont communiqué avec le gouvernement au cours des trois derniers mois, environ le quart souhaitaient obtenir de l'information ou de l'aide liée aux impôts ou aux douanes. Les programmes sociaux comme la retraite ou l'assurance-emploi, l'emploi, la santé et l'éducation sont également des thèmes mentionnés souvent par ceux qui ont communiqué avec le gouvernement.
- Les Canadiens et Canadiennes qui gagnent plus de 60 000 $ par année sont plus nombreux (30 %) à vouloir de l'information sur les impôts. Pour leur part, les personnes âgées cherchent de l'information principalement sur les impôts et les pensions.
- L'information sur l'emploi est tout particulièrement populaire auprès des personnes gagnant moins de 30 000 $ par an et des gens âgés de 18 à 54 ans. L'information sur l'éducation intéresse principalement les jeunes (11 %).

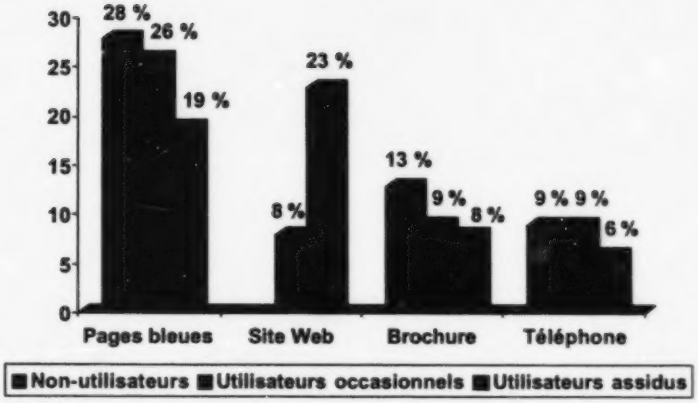
Source d'information

« De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ce service? »

SELON LA RÉGION

	C.-B %	Alb %	Sask/Man %	Ont %	Que %	Atl %
Pages bleues	26	27	22	23	22	27
Site Web	10	8	7	14	13	6
Brochure	8	8	11	7	14	8
Téléphone	10	7	9	7	6	9

Source d'information



- Peu importe le type d'information recherchée (impôts, programmes sociaux ou emploi), les Canadiens et Canadiennes consultent principalement les pages bleues pour savoir comment communiquer avec le gouvernement. Près du quart des répondants ont indiqué avoir utilisé les pages bleues, et 12 %, un site Web. Ce sont les Ontariens et Ontariennes qui utilisent le plus les sites Web (14 %), et c'est au Manitoba et en Saskatchewan (7 %) ainsi que dans la région de l'Atlantique (6 %) que les gens s'en servent le moins (voir page précédente).
- Les utilisateurs assidus de l'Internet sont les plus nombreux (23 %) à utiliser un site Web pour savoir comment obtenir un service particulier du gouvernement.

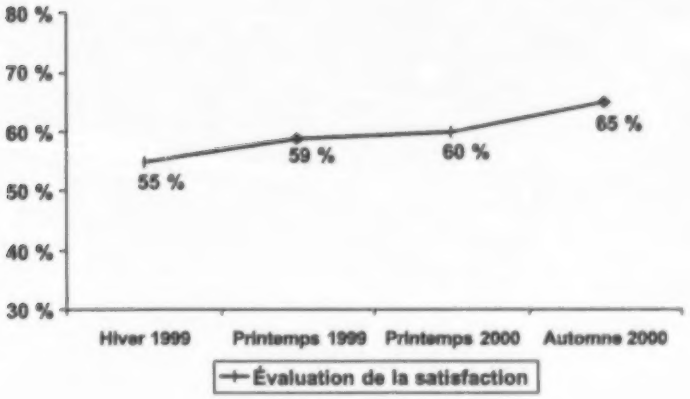
Évaluation globale des services

« Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

SELON LA RÉGION

	% satisfait du service
C.-B.	63
Alb.	65
Sask./Man.	65
Ont.	63
Qué.	69
Atl.	68

Évaluation globale des services



- Dans l'ensemble, les Canadiens et Canadiennes ont jugé très positivement la qualité du service ou des renseignements qu'ils ont reçus du gouvernement. Lors de l'enquête menée à l'automne 2000, au moins 65 % des répondants ont qualifié de « bonne » ou d'« excellente » la qualité du service, ce qui représente une hausse de 10 points par rapport aux résultats de l'enquête menée 18 mois plus tôt (BIC, hiver 1999). Cette hausse peut être attribuable en partie à une satisfaction accrue à l'égard des services offerts sur l'Internet (62 % au printemps 2000 par rapport à 80 % à l'automne 2000). Le taux de satisfaction concernant la qualité du service ou des renseignements reçus demeure également élevé à l'échelle du pays (voir page précédente).

Bonne évaluation des services selon le mode de communication

« De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ce service? »

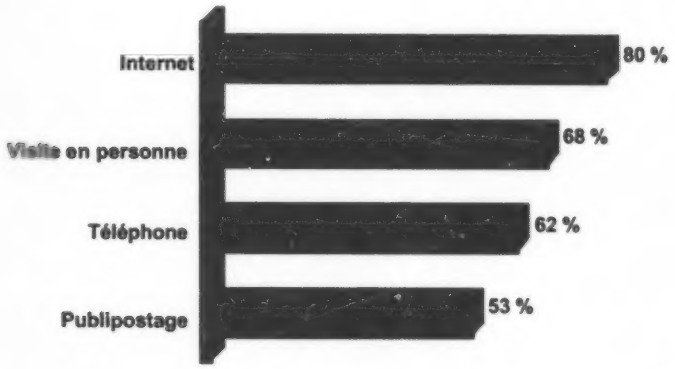
« Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

	Evaluations positives %	Evaluations négatives %
Téléphone	62	23
Internet	80	9
Visite en personne	68	20
Poste	53	22

FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS PAR TÉLÉPHONE

	1 à 3 fois %	4 fois ou plus %
Évaluations positives	64	55
Évaluations négatives	20	34

Bonne évaluation des services selon le mode de communication



- Le nombre d'évaluations positives varie grandement selon le médium utilisé pour communiquer avec le gouvernement. Les répondants les plus satisfaits sont ceux qui communiquent avec lui par le biais de l'Internet (voir page précédente). Le degré de satisfaction est élevé dans tous les groupes démographiques, et aussi bien chez les utilisateurs occasionnels que chez les utilisateurs assidus. Ce niveau de satisfaction est sans doute attribuable à la rapidité inhérente au service offert par l'Internet.
- Dans l'ensemble, 53 % des Canadiens et Canadiennes qui ont communiqué avec le gouvernement par courrier pour obtenir des services ou de l'information se sont dits satisfaits. Parmi ceux qui utilisent ce médium, les personnes âgées (58 %) et les gens qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (63 %) comptent parmi les plus satisfaits des services reçus. Ceux qui ont fait des études universitaires sont les moins satisfaits (45 %).
- La fréquence de communication avec le gouvernement semble également avoir un lien avec le degré de satisfaction de ceux qui utilisent le téléphone pour avoir recours à ses services. En effet, pas moins de un répondant sur trois ayant communiqué fréquemment avec le gouvernement par téléphone (soit 4 fois ou plus au cours des 3 derniers mois) a jugé défavorablement la qualité du service reçu, comparativement aux 20 % qui l'ont fait à 3 reprises ou moins.

Impact des services reçus sur l'évaluation de la performance du gouvernement

« Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

RÉPONSE SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ

Niveau de scolarité	Bon (5, 6, 7) %	Ni bon ni mauvais (4) %	Mauvais (1, 2, 3) %
Secondaire non terminé	56	23	22
Secondaire terminé	66	14	20
Postsecondaire	65	15	20
Ét. univ.	67	15	17
Canada	65	15	19

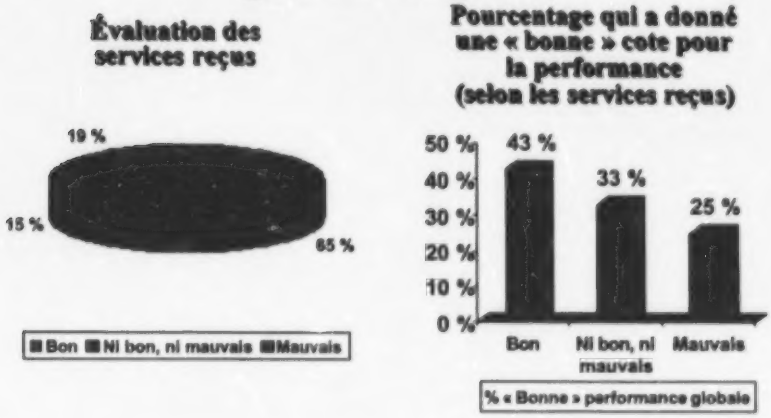
Tableaux croisés : évaluation du service par rapport à l'évaluation de la performance globale du gouvernement

« Généralement, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4 le point milieu ni bonne ni mauvaise. »

« Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

Performance globale	Bonne (5, 6, 7) %	Ni bonne ni mauvaise (4) %	Mauvaise (1, 2, 3) %
Bonne	56	23	22
Ni bonne ni mauvaise	66	14	20
Mauvaise	65	15	20

Impact des services reçus sur l'évaluation de la performance du gouvernement



- La population a jugé très favorablement le service et les renseignements reçus du gouvernement. Les deux tiers des Canadiens et Canadiennes qui ont communiqué avec le gouvernement dans les trois mois précédant l'enquête lui ont accordé une note positive à cet égard.
- Les résultats montrent qu'il existe un lien entre la satisfaction à l'égard des services ou des renseignements reçus et les évaluations positives de la performance globale du gouvernement. Parmi ceux qui ont été satisfaits de leurs contacts avec le gouvernement par rapport aux services de l'information durant les trois mois précédant l'enquête, 43 % ont jugé bonne la performance globale de celui-ci. À l'inverse, seulement 25 % des gens qui ont eu une expérience négative de ce côté lui ont accordé une bonne cote. Enfin, parmi ceux qui ont dit avoir eu une expérience ni bonne, ni mauvaise, 33 % ont accordé au gouvernement une bonne évaluation (voir page précédente).

Facteurs ayant un impact sur l'évaluation des services – Résultats des recherches sur l'opinion publique

- Service professionnel
- Service facilement accessible
- Service de qualité
- Service rapide
- Service simple

Les résultats de 25 recherches sur l'opinion publique portant sur la satisfaction des répondants par rapport aux services gouvernementaux ont été analysés afin d'identifier les facteurs qui déterminent la façon dont les répondants évaluent ces services. Cinq grands facteurs ont ainsi été relevés :

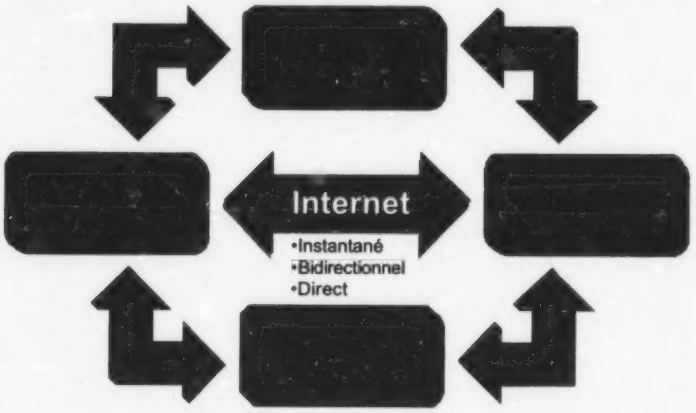
1. service professionnel : les préposés sont sympathiques, serviables, professionnels, courtois, bien informés, empathiques, justes et compréhensifs
2. service facilement accessible : on sait à qui s'adresser (endroit, numéro de téléphone), on réussit à obtenir le service recherché (par l'intermédiaire du téléphone, en parlant à la bonne personne), etc
3. service de qualité : on sait exactement le type de service que l'on peut recevoir, on obtient satisfaction, les renseignements fournis sont adéquats, l'information est facilement accessible et transmise sur demande, on ne nous cache rien
4. service rapide : les répondants ont mentionné qu'un service opportun, rapide et obtenu dans de brefs délais étaient les facteurs qui influaient sur leur évaluation
5. service simple : la procédure est simple et directe, l'aspect « bureaucratie » est réduit à son strict minimum, le langage utilisé est facile à comprendre et appuyé par des exemples concrets (en particulier dans les brochures) et les utilisateurs sont bel et bien consultés

Conclusions

- Forces en communication : gestion de l'économie, environnement et chômage
- Défis de communication : santé, impôts et gestion rentable
- Bonne évaluation des services
- Rôle accru de l'Internet

- La gestion de l'économie est la grande force en communication du gouvernement fédéral. La question des soins de santé, la priorité numéro un des Canadiens et Canadiennes, demeure toutefois son plus grand défi. L'éducation et la gestion des programmes, notamment, posent aussi des défis de communication. Certains dossiers jugés moins prioritaires doivent également être pris en considération : la criminalité et justice, l'imposition, le chômage et l'environnement.
- Le gouvernement reçoit une bonne cote au chapitre de la diffusion des renseignements et de l'aide au public. À ce sujet, l'Internet joue un rôle de plus en plus important : un grand nombre de Canadiens et de Canadiennes l'identifient maintenant comme leur principal moyen de communiquer avec le gouvernement et d'obtenir accès à ses services.

Communications électroniques : La nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens



- La percée de l'Internet a déjà transformé de différentes façons les relations entre le gouvernement et les citoyens.
- Tout semble indiquer que les Canadiens et Canadiennes qui utilisent l'Internet pour obtenir des renseignements ou de l'aide du gouvernement sont beaucoup plus satisfaits des services reçus que ceux qui emploient des modes de communication traditionnels.
- Les sites du gouvernement ont également eu un impact positif sur les Canadiens et Canadiennes qui ont commencé à naviguer sur le Web.
- La percée de l'Internet, un mode de communication rapide, direct et bidirectionnel, permettra d'améliorer et d'accélérer les contacts entre le gouvernement et les citoyens.
- La croissance de l'Internet dans notre société a été rapide, mais inégale. Les personnes âgées et les Canadiens et Canadiennes à faible revenu et ayant un niveau de scolarité peu élevé sont moins susceptibles d'utiliser l'Internet et de se procurer sous peu un compte Internet.